



# Catálogo de Cursos



“Promovemos la productividad y rentabilidad a través del bienestar y la felicidad de los colaboradores”

# Cursos de Capacitación



## Presenciales (P) y en Línea (@)

Son más de 50 temas que estamos seguros darán a tu equipo de mandos y colaboradores aprendizajes enfocados a combinar la Actitud, la Aptitud y la Motivación, en beneficios de la productividad y los ambientes laborales sanos.

## ¿Por qué capacitar?

En Grupo Pro Bienestar Laboral estamos convencidos de que es una extraordinaria oportunidad para que los colaboradores que integran tu organización continúen fortaleciendo sus conocimientos, sus habilidades, sus aptitudes, en pocas palabras su Talento.

Mantenerlos capacitados favorece el logro de las actividades, las funciones y las responsabilidades en el puesto. Nuestros cursos dotan a los participantes de conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir de manera satisfactoria, con el trabajo que tienen encomendado de acuerdo a su puesto.

*Cursos y talleres diseñados por Grupo Pro Bienestar Laboral, estamos a sus órdenes al 55 1141 1054*

# Indice



- **Cursos de competencias Laborales ..... 6**
  - 1.Comunicación efectiva y asertiva ..... 6
  - 2.Administración del tiempo y salud psicológica ..... 6
  - 3.La magia del servicio al cliente desde la filosofía Disney ..... 7
  - 4.Integración de equipos de trabajo ..... 7
  - 5.¿Cómo disfrutar del trabajo? ..... 8
  - 6.Motivación al trabajo ..... 8
  - 7.Retroalimentación positiva ..... 9
  - 8.Retroalimentación constructiva ..... 9
  - 9.Círculo de calidad de Deming ..... 10
  - 10.Entrevista por competencias ..... 10
  - 11.Las 9 S ..... 11
  - 12. Integración de equipos de trabajo ..... 11
  - 13. Ortografía y redacción ..... 12
  - 14. Taller de redacción ..... 12
  - 15. ¿Por qué digo "Si" cuando quiero decir "No" (Asertividad) ... 13
  - 16. Introducción a la profesión llamada ventas ..... 13
  - 17. Taller de ventas consultivas ..... 14
  - 18. Manejo del lenguaje en ventas y servicio ..... 14
  - 19. PNL Como herramienta potencial para las ventas ..... 15
  - 20. Motivación personal, base de éxito en las ventas ..... 15
  - 21.Importancia del trabajo colaborativo en la cadena de servicio ..... 16
  
- **Cursos para impulsar la nueva cultura laboral ..... 17**
  - 1.Introducción a la NOM 035- STPS - 2018 ..... 17
  - 2.Identificación de burnout o agotamiento laboral ..... 17
  - 3.Sensibilización y prevención de la violencia de género ..... 18
  - 4.Súmate al protocolo ..... 18
  - 5.Trabaja para ser feliz ..... 19
  - 6.Trabajo colaborativo ..... 19
  - 7.Coach positivo: Mindsets ..... 20
  - 8.Primeros auxilios psicológicos ..... 21
  - 9.Liderazgo Positivo ..... 21

*Cursos y talleres diseñados por Grupo Pro Bienestar Laboral, estamos a sus órdenes  
info@grupoprobienestarlaboral.com*

# Indice



• <b>Cursos Desarrollo Humano</b> .....	<b>21</b>
◦ 1. Inteligencia emocional .....	21
◦ 2. Manejo del estrés .....	21
◦ 3. Autorregulación de las emociones .....	22
◦ 4. Sanando las emociones con mandalas .....	22
◦ 5. Inteligencias múltiples .....	22
◦ 6. Autoestima y desempeño laboral .....	23
◦ 7. Relaciones humanas I .....	24
◦ 8. Relaciones humanas II .....	24
◦ 9. Técnicas para disminuir el estrés en el trabajo .....	25
• <b>Cursos Relacionados con la NOM 035</b> .....	<b>26</b>
◦ 1. Habilidades clave y teletrabajo .....	26
◦ 2. Normas relacionadas con la NOM 035 .....	26
◦ 3. Salario emocional y la NOM 035 .....	27
◦ 4. Metodología de las 6C .....	27
◦ 5. Compensación variable como herramienta de apoyo para la NOM 035 .....	27
◦ 6. Cargas de trabajo y administración del tiempo .....	28
◦ 7. NOM-035 una aliada en la gestión de Recursos Humanos ....	28
• <b>Talleres trascendencia del duelo</b> .....	<b>29</b>
◦ 1. Las pérdidas de mi vida .....	29
◦ 2. Facilitando el duelo sano .....	29
◦ 3. Duelo y espiritualidad .....	30
◦ 4. Aprendiendo a decir adiós .....	30
• <b>Mandos Medios / Gerenciales</b> .....	<b>31</b>
◦ 1. Escuela de Liderazgo .....	31
◦ 2. Equipos de alto desempeño .....	31
◦ 3. Autoconocimiento la clave del liderazgo .....	32
◦ 4. Líderes con sombrero .....	32
◦ 5. Liderar con impacto e influencia positiva .....	32
◦ 6. Del Centro de trabajo al home office .....	33

*Cursos y talleres diseñados por Grupo Pro Bienestar Laboral, estamos a sus órdenes  
info@grupoprobienestarlaboral.com*

# Indice



- **Mandos Medios / Gerenciales** ..... 31
  - 7.Habilidades de supervisión ..... 33
  - 8.Equipos de Alto Rendimiento ..... 33
  - 9.Grafología “Tu firma una biografía abreviada” ..... 34
  - 10. Desarrollo de Competencias ..... 34
  - 11. Habilidades Gerenciales. Líderes positivos, equipos FELICES ..... 35
  - 12.Habilidades Gerenciales. El gerente como persona ..... 35
  - 13. Habilidades Directivas ..... 36
  - 14.Los Líderes que IMPORTAN ..... 36
- **Cursos Call / Contact Center** ..... 37
  - 1.Etiqueta Telefónica ..... 37
  - 2.Atención y Servicio al Cliente ..... 37
  - 3.Manejo de Objeciones ..... 38
  - 4.Ventas efectivas ..... 38
  - 5.Net Promoter Score ..... 39
  - 6.Habilidades de supervisión en Call / Contac Center ..... 39
  - 7.Trabajo colaborativo en Call /Contact Center ..... 39
- **Cursos para Instructores** ..... 40
  - 1.Formación de Instructores ..... 40
  - 2.Habilidades para hablar en Público..... 40
  - 3.Nuevas tecnología para reforzar el aprendizaje ..... 41
  - 4.Los básicos del instructor para la capacitación ..... 41
  - 5.Métodos de evaluación en el proceso de enseñanza-aprendizaje ..... 41

## Talleres o cursos a la medida



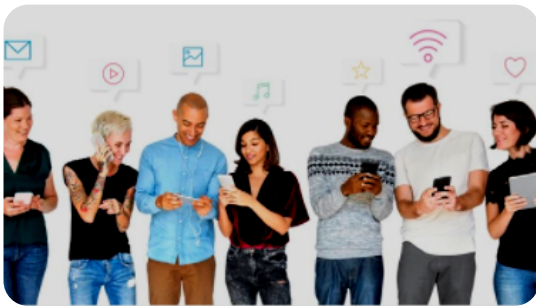
Si en nuestro catálogo no está el tema de tu interés, contáctanos, haremos el plan perfecto y adecuado para cubrir tus necesidades.

*info@grupoprobienestarlaboral.com*  
55 1141 1054

# Cursos Competencias Blandas

Los buenos modales, el optimismo, el sentido común, el sentido del humor, la empatía, la capacidad de colaborar y negociar, son algunas de las competencias que tus colaboradores desarrollarán en nuestros cursos.

## 1 Comunicación Efectiva y Asertiva



### Temario:

- ¿Qué es la comunicación?
- La comunicación como herramienta de gestión
- Variables de la comunicación
- ¿Qué sucede mientras te comunicas?
- Pensamiento, Comunicación y Actitud
- Principios de la Comunicación.
- Comunicación Efectiva.
- Comunicación Asertiva.

**Duración:** 6 horas

## 2 Administración del Tiempo y Salud Psicológica



### Temario:

- Midiendo mi nivel de orden VS caos.
- Trabajando con los cuadrantes de la administración del tiempo.
- Construyendo un plan de intervención para administrar de manera óptima mi tiempo.
- Aprendiendo a facultar y delegar con mi equipo de trabajo.
- La administración del tiempo y la salud psicológica.
- Aprovechando la tecnología a nuestro favor, aplicaciones de administración del tiempo.

**Duración:** 6 horas

## 3 La Magia del Servicio al Cliente desde la filosofía Disney



### Temario:

- Servicio al cliente una actitud en común.
- El poder de la actitud.
- Las 7 claves del éxito.
- 3 Roles fantásticos: Soñador, Realista y Crítico.
- Ciclo mágico del servicio.
- Soñar, Crear, Atreverse y Hacer

**Duración:** 6 horas

## 4 Equipos de Trabajo y Afectividad



### Temario:

- ¿Qué es el trabajo en equipo?
- Grupo VS Equipo.
- ¿Qué me hace ser parte de un equipo?
- Los equipos de trabajo y la afectividad.
- ¿Por qué trabajar en equipo?
- Sinergia y motivación.
- El desempeño y el trabajo en equipo.
- Roles que no favorecen el trabajo en equipo.
- Las 5 C del trabajo en equipo.

**Duración:** 6 horas

## 5 ¿Cómo disfrutar del trabajo?



### Temario:

- La importancia de la actitud en el trabajo.
- El impacto de la actitud en la productividad.
- Los 4 secretos para crear ambientes positivos y productivos.
- Soy yo el que pone la mejor parte en el trabajo.

**Duración:** 6 horas

## 6 Motivación al trabajo



### Temario:

- Conceptos y tipos de motivación en el Trabajo.
- Factores que influyen en la motivación.
- Importancia de la motivación personal y grupal.
- Las Habilidades para Motivar e Incentivar.
- Motivación, Satisfacción e involucramiento.
- Conexionismo y Taylorismo.
- Motivadores positivos y negativos.
- El papel del líder en la motivación laboral.
- Técnicas para motivar.

**Duración:** 6 horas



## 7 Retroalimentación Positiva



### Temario:

- ¿Qué es la retroalimentación?
- ¿Para qué sirve la retroalimentación positiva?
- Las 8 claves de la retroalimentación.
- ¿Qué es la retroalimentación positiva?
- Retroalimentación y Comunicación
- Retroalimentación Negativa VS Retroalimentación Positiva.
- ¿Cuándo dar Retroalimentación?
- ¿Qué sigue después de la técnica del Sandwich?

**Duración:** 6 horas

## 8 Retroalimentación Constructiva



### Temario:

- ¿Qué es la retroalimentación Constructiva?
- Principios Básicos
- Consideraciones para dar retroalimentación.
- Humaniza la retroalimentación.
- Haz que la retroalimentación fluya.
- Salte de la caja.

**Duración:** 6 horas

## 9 Círculo de Calidad de Deming



### Temario:

- La importancia de la calidad en el mundo.
- La línea de tiempo de la calidad.
- ¿Qué es Calidad?
- Elementos Relevantes de la calidad.
- ¿Qué es la mejora continua?
- Los 14 puntos de Deming
- El ciclo PDCA.
- Aplicando la calidad en mi centro de trabajo.

**Duración:** 6 horas

## 10 Entrevista por competencias

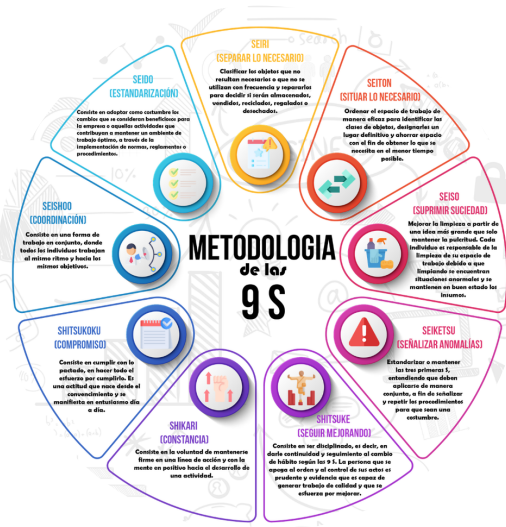


### Temario:

- La Entrevista Laboral
- Tipos de Competencias
- Estructura de la Entrevista
- Entrevista basada en Competencias
- Método STAR
- ¿Qué observar y qué escuchar?
- Práctica

**Duración:** 6 horas

## 11 Las 9 S



### Temario:

- Gestión del trabajo y productividad
- Las 9s y la gestión de la calidad
- Principios de la metodología de las 9 S
- ¿Para qué sirve aplicar 9's?
- Beneficios para la vida laboral

**Duración:** 6 horas

## 12 Integración de equipos de trabajo



### Temario:

- Nadie es mejor que todos juntos
- Crecimiento personal y grupal
- Paradigmas de la interacción humana
- Reconociendo la raíz del conflicto
- Manejo de conflictos
- Sinergia positiva
- Renovando la retroalimentación

**Duración:** 20 horas

Con registro STPS

## 13 Ortografía y Redacción



### Temario:

- ¿Por qué redactar y escribir bien?
- Básicos de ortografía
- Básicos de redacción

**Duración:** 8 horas

## 14 Taller de Redacción



### Temario:

- Ortografía
  - Acentuación
  - Silaba y vocales
  - Diptongos y Hiatos
  - Mayúsculas
  - Puntuación
- Redacción
  - Claridad
  - Concisión
  - Eficacia
  - Blablismo

**Duración:** 12 horas

## 15 ¿Por qué digo "Sí" cuando quiero decir "No"? (Asertividad)



### Temario:

- Asertividad para negociar
- Derechos asertivos básicos
- Los componentes emocionales de la Asertividad
- Negociación
- Implementación de diversos paradigmas de la interacción humana
- Empatía
- Técnicas verbales asertivas
- Sumisión y autodevaluación
- Optimizando mis relaciones interpersonales

**Duración:** 20 horas

Con registro STPS

## 16 Introducción a la profesión llamada ventas



### Temario:

- Significado de la venta
- ¿Estás en la carrera adecuada?
- Planeación y organización
- Pre contacto
- Prospectar con eficiencia
- Manejo de mis propias resistencias
- ¡Superando el NO!
- Entrevista
- Manejo de Objeciones
- Tipos de cierres (ejercicios)

**Duración:** 6 horas

Con registro STPS

## 17 Taller de ventas consultivas



### Temario:

- Desarrollando mis habilidades de expresión
- Comunicación y lenguaje
- Persuasión y habilidad propositiva en las ventas
- Retos y oportunidades para el vendedor ante el cambio y la orientación al mercado
- Los prospectos-clientes y sus razones para comprar
- El producto y/o servicio (concibiendo características y propiedades como ventajas y beneficios)

**Duración:** 12 horas

Con registro STPS

## 18 Manejo del lenguaje en ventas y servicio



### Temario:

- Desarrollando mis habilidades de expresión
- Planeación de la entrevista
- Etapas del proceso de la venta
- Presentación y ambientación
- Metas de venta y compromisos personales
- Comunicación y lenguaje
- Persuasión y habilidad propositiva en ventas
- Actitud afirmativa
- Ser integral, análisis de ideas y compromisos personales

**Duración:** 3 horas

Con registro STPS

## 19 PNL Como herramienta potencial para las ventas



### Temario:

- Definición de PNL
- Sistemas de representación
- Detección de Necesidades
- Relaciones con sintonía
- Manejo de objeciones
- Cierre de ventas

**Duración:** 10 horas

Con registro STPS

## 20 Motivación personal, base de éxito en las ventas



### Temario:

- EL proceso de convertirse en persona
- El motor está en ti
- Imagen vendedora
- Manejo de las emociones
- Técnicas modernas de ventas

**Duración:** 10 horas

Con registro STPS

## **21** Importancia del trabajo colaborativo en la cadena de servicio



### **Temario:**

- Trabajo colaborativo
- Cadena de servicio
- Etapas de madurez en equipos de trabajo
- Conductas determinantes para lograr el servicio

**Duración:** 20 horas

Con registro STPS



# Cursos para impulsar la nueva cultura laboral



La cultura laboral en el mundo está cambiando y cada vez se da mayor visibilidad al bienestar mental y emocional de los colaboradores, te ayudaremos a crear ambientes laborales sanos y propicios aprovechando los fundamentos psicológicos y sociales en pro del bienestar y la productividad.

## 1 Introducción a la NOM 035-STPS-2018



### Temario:

- Factores de riesgo psicosocial
- Obligaciones de los patrones
- Obligaciones de los trabajadores
- Guías de referencia
- Diagnóstico de factores
- Plan de acción y prevención

**Duración:** 8 horas

Con registro STPS

## 2 Identificación del Burnout o agotamiento laboral



### Temario:

- Estrés Agudo y Crónico
- Descripción del síndrome de Burnout
- Afectaciones en el ámbito laboral
- Herramientas de diagnóstico
- Alternativas de prevención

**Duración:** 5 horas

Con registro STPS

Cursos y talleres diseñados por Grupo Pro Bienestar Laboral, estamos a sus órdenes al 55 1141 1054  
[info@grupoprobienestarlaboral.com](mailto:info@grupoprobienestarlaboral.com)

# Cursos para impulsar la nueva cultura laboral



## 3 Sensibilización y prevención de la violencia de género



### Temario:

- Violencia de género
- Tipos de violencia de género
- Violencia sexual
- Acciones preventivas

**Duración:** 6 horas

Con registro STPS

## 4 Súmate al protocolo



### Temario:

- Definiciones de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo
- Funciones de las personas consejeras
- Formación del comité de ética y prevención de conflictos
- Órganos internos de control
- Procedimientos de investigación y sanción
- Medidas de protección

**Duración:** 3 horas

Con registro STPS

Cursos y talleres diseñados por Grupo Pro Bienestar Laboral, estamos a sus órdenes al 55 1141 1054  
[info@grupoprobienestarlaboral.com](mailto:info@grupoprobienestarlaboral.com)

# Cursos para impulsar la nueva cultura laboral

## 5 Trabajar para ser feliz



### Temario:

- Nuevos retos laborales
- Definición de felicidad laboral
- Trabajo-Familia piedra angular
- El cuidado de la ecología humana
- Relaciones positivas
- Liderazgo integrador
- Responsabilidad social
- Modelos de felicidad laboral

**Duración:** 6 horas

Con registro STPS

## 6 Trabajo Colaborativo



### Temario:

- Fundamentos del aprendizaje colaborativo.
- Diferencias entre colaboración y cooperación.
- 5 claves de colaboración.
- El líder como eje rector de la colaboración.

**Duración:** 6 horas

Con registro STPS

Cursos y talleres diseñados por Grupo Pro Bienestar Laboral, estamos a sus órdenes al 55 1141 1054  
[info@grupoprobienestarlaboral.com](mailto:info@grupoprobienestarlaboral.com)

# Cursos para impulsar la nueva cultura laboral

## 7 Coaching positivo: Mindsets



### Temario:

- El poder de la mente
- La inteligencia a tu favor
- Pensando de manera crítica
- Déjate llevar

**Duración:** 3 horas

Con registro STPS

## 8 Primeros auxilios psicológicos



### Temario:

- ¿Qué sí es y qué no es primeros auxilios psicológicos?
- Definición de primeros auxilios psicológicos
- Objetivos de intervención

**Duración:** 4 horas

Con registro STPS

## 9 Liderazgo Positivo



### Temario:

- El líder VS capataz
- Yo trabajo para la gente o la gente trabaja para mí
- Conociendo mi estilo de liderazgo
- Líderes resilientes
- Aplicaciones prácticas en el día a día

**Duración:** 8 horas

Cursos y talleres diseñados por Grupo Pro Bienestar Laboral, estamos a sus órdenes al 55 1141 1054  
[info@grupoprobienestarlaboral.com](mailto:info@grupoprobienestarlaboral.com)

# Cursos Desarrollo Humano

Cada vez el desarrollo habilidades humanas que fomentan las relaciones sanas y potencialicen los talentos y fortalezas de los colaboradores sean convertido en esenciales en las empresas.  
Estos son los cursos básicos que ayudarán al personal a prepararse a los nuevos retos en el ámbito laboral.

## 1 Inteligencia Emocional



### Temario:

- Aprender de las emociones
- Concepto de emoción
- ¿Qué es Inteligencia Emocional?
- Emociones y su función.
- Carácter y temperamento.
- ¿Cómo desarrollar la Inteligencia Emocional?

**Duración:** 6 horas

## 2 Manejo del Estrés



### Temario:

- ¿Estrés?
- Sus componentes
- Factores que detonan el estado de estrés
- Fases del estrés
- El estrés, la vida personal y laboral
- Afectaciones cognitivas, físicas, motoras
- Tipos de estrés
- Técnicas para mejorar el estrés

**Duración:** 6 horas

## 3 Autorregulación de las Emociones

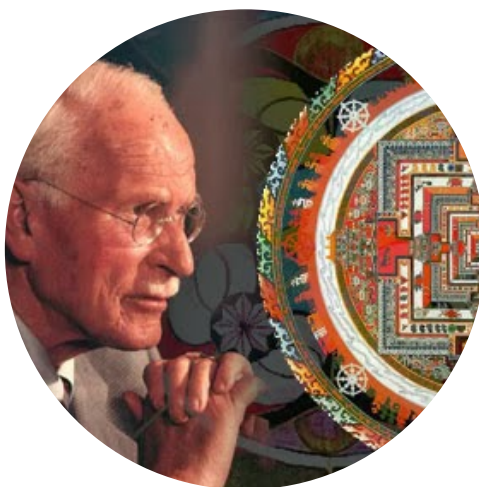


### Temario:

- El cerebro y las emociones
- El cerebro y la felicidad
- Emoción y sentimiento
- Conciencia emocional
- Técnicas para autorregular las emociones
- Los beneficios de la gestión emocional en la vida.

**Duración:** 6 horas

## 4 Sanando la Emociones con Mandalas



### Temario:

- ¿Qué son los mandalas?
- Los beneficios de los mandalas
- El efecto de los mandalas en el cuerpo
- El efecto de los mandalas en la mente
- El efecto de los mandalas en las emociones
- Experimentando los efectos curativos

**Duración:** 6 horas

## 5 Inteligencias Múltiples



### Temario:

- ¿Qué es Inteligencia?
- Fundamentos de las Inteligencias Múltiples
- Tipos de Inteligencias.
- Cuál es tu Inteligencia Múltiple predominante
- Solución de Conflictos

**Duración:** 6 horas

## 6 Autoestima y desempeño laboral



### Temario:

- Autoconcepto
- Autorrespeto
- El trabajo como satisfactor de necesidades económicas
- El empleo como fuente de satisfacción personal
- Hacia dónde voy
- Lo hago por convicción personal
- Disposición al cambio
- Y cuando yo muera...
- Soy dueño de mi presente
- 

**Duración:** 8 horas

Con registro STPS

## 7 Relaciones humanas I



### Temario:

- El valor del gregarismo
- La regla de oro
- Inteligencias Múltiples
- Comunicación intra e interpersonal
- Mejorando mis relaciones interpersonales
- Las etapas de superación

**Duración:** 10 horas

Con registro STPS

## 6 Relaciones Humanas II



### Temario:

- Comprensión diferencias individuales.
- Comunicación interpersonal.
- Habilidades para el trabajo en equipo.
- Solución de problemas.
- Fortalecimiento de la conducta ética.
- Las emociones en la interacción.

**Duración:** 6 horas



### 9 Técnicas para disminuir el estrés en el trabajo



#### Temario:

- Ansiedad y estrés
- Medición de mi nivel de estrés
- Factores determinantes en el estrés
- Técnicas para disminuir el estrés

**Duración:** 10 horas

Con registro STPS

# Cursos relacionados con la NOM-035

Actualmente los entornos laborales cuentan con diferentes alternativas para prevenir y fomentar la salud física y emocional de los trabajadores, desde la parte legal hasta la normatividad establecida por la STPS, es fundamental que las personas responsables de velar por la seguridad de los colaboradores estemos bien capacitados en los temas complementarios que dan fuerza y sustento a la Nom 035.

Por ello encontrarás en este listado los cursos que te permitirán fomentar la cultura de bienestar y asegurar la seguridad y salud física, mental y emocional de los colaboradores en cualquier tipo de industria, negocio u organización.

## 1 Habilidades Clave y Teletrabajo



### Temario:

- Teletrabajo en México
- Reajuste cognitivo-emocional-conductual
- Habilidades personales
- Competencias clave

**Duración:** 6 horas

## 2 NORMAS Relacionadas con la NOM-035



### Temario:

- Marco Normativo
- ¿Por qué es importante aplicar las NORMAS en los centros de trabajo?
- NORMAS de Seguridad
- NORMAS de Salud
- NORMAS de Organización
- Factores de Riesgo NOM035
- NORMAS Relacionadas

**Duración:** 6 horas

## Cursos relacionados con la NOM-035

### 3 Salario Emocional y la NOM035



#### SALARIO EMOCIONAL

#### Temario:

- Funcionalidad de las guías de referencia.
- ¿Qué experimenta el colaborador?
- implicaciones laborales y emocionales
- Salario emocional

**Duración:** 6 horas

### 4 Metodología de las 6C



#### Temario:

- Antecedentes de NOM035
- ¿Por qué es tan importante esta NORMA?
- Principales errores en la Implementación
- Metodología de las 6C

**Duración:** 6 horas

### 5 Compensación variable como herramienta de apoyo para la NOM-035



#### Temario:

- ¿Qué es la compensación variable?
- Principales ventajas de la compensación variable
- Compensaciones financieras y no financieras
- Compensaciones y la NOM035

**Duración:** 6 horas

## Cursos relacionados con la NOM-035

### 6 Cargas de Trabajo y Administración del Tiempo



#### Temario:

- Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del Entorno Organizacional
- Carga de trabajo
- Administración del tiempo y productividad
- El valor de mi puesto
- Importante VS Urgente
- Ladrones del tiempo

**Duración:** 10 horas

### 7 NOM-035 una aliada en la gestión de Recursos Humanos



#### Temario:

- Antecedentes de la NOM-035.
- Psicología Laboral y Organizacional.
- Directivos participación clave en la generación del cambio.
- La Administración del Talento Humano.
- Bienvenido a Bordo.
- Éxito y Productividad.
- Salvaguardar la integridad del Talento.
- Recompensar y Reconocer.
- Enseñar para Ser y Hacer.
- Comunicación para todos.
- La Visión de los Líderes.
- Herramientas complementarias.

**Duración:** 9 horas

La forma de afrontar el duelo es distinto de persona en persona las vicisitudes de la vida, pueden ser un obstáculo para retomar la vida personal y laboral. Por ello GPBL ha integrado talleres a cargo de tanatólogos y psicólogos que favorezcan la trascendencia del duelo y la recuperación de la vida para todos aquellos que han perdido a un ser querido.

La salud psicológica impacta la productividad y la calidad en el trabajo, esto se ha convertido en una prioridad para muchas organizaciones en México.

## 1 Las pérdidas de mi vida



### Temario:

- Las pérdidas de mi vida.
- Las etapas del duelo
- Sanar el duelo afrontando el dolor
- La montaña rusa de las emociones
- Retomar la vida

**Duración:** 6 horas

## 2 Facilitando el duelo sano



### Temario:

- Identificación y expresión de las emociones
- Reacciones normales durante el duelo
- Retomar la vida
- Dando vida a la muerte

**Duración:** 6 horas

## 3 Duelo y salud espiritual



### Temario:

- La muerte
- Vivir el momento
- ¿A donde van los muertos?
- Proceso de purificación
- Salud espiritual
- La pérdida de la pérdida

**Duración:** 10 horas

## 4 Aprendiendo a decir Adiós



### Temario:

- El proceso de la vida y la muerte
- La muerte de un ser querido
- Tipos de duelo
- Las etapas del duelo
- Mecanismos y mitos que nos impiden afrontar las pérdidas emocionales
- Los rituales en la resolución del duelo

**Duración:** 6 horas

La educación formal requiere ser complementada con la instalación de las habilidades blandas (Soft Skills) para preparar verdaderamente a los líderes del futuro, el reto es no solo administrar los recursos sino también lograr maximizar el potencial de las personas sin descuidar su esencia e integridad como personas creativas, capaces de gestionar emociones, resolver conflictos y comunicarse de manera eficaz.

En esta sección encontraras los programas adecuados que te ayudaran en la formación del talento humano de tu empresa. Evita caer en el error más común de las empresas, convertir a un empleado con excelente desempeño, en un líder con pésimos resultados.

## 1 Escuela de Liderazgo



### Temario:

#### Módulo I

- Liderazgo a través del tiempo
- Gerenciamiento de la motivación personal
- Conducción de grupos de trabajo

#### Módulo II

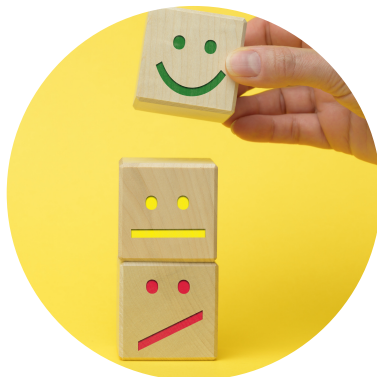
- Liderazgo
- Comunicación eficaz

#### Módulo III

- Dirección de personas
- Gestión del cambio y desarrollo de la organización

**Duración:** 13 horas

## 2 Equipos de Alto Desempeño



### Temario:

- La personalidad de los que eligen servir al cliente.
- ¿Quién es el cliente?
- Atención VS Servicio
- Neuromarketing
- Colaboradores felices, clientes satisfechos

**Duración:** 6 horas

## 3 Autoconocimiento la clave del Liderazgo



### Temario:

- El autoconocimiento
- Liderar con razón, corazón y emoción
- Herramientas para el autoconocimiento
- Los beneficios del autoconocimiento
- Liderazgo positivo

**Duración:** 8 horas

## 4 Líderes con sombrero, pensar y actuar hacia la mejora continua



### Temario:

- El pensamiento y sus consecuencias en el mundo actual.
- Como aprovechar los 6 sombreros.
- Un sombrero para cada ocasión.

**Duración:** 6 horas

## 5 Liderar con impacto e influencia positiva



### Temario:

- La importancia del liderazgo
- El modelo R2 DE Liderazgo
  - Resultados
  - Relaciones
- El método DAR de liderazgo
  - Diagnosticar
  - Apoyar
  - Retroalimentar

**Duración:** 6 horas



# Mandos Medios / Gerenciales

## 6 Del Centro de trabajo al home office



### Temario:

- Las nuevas tecnologías para la supervisión
- La capacitación a distancia
- La empatía como motor de la fidelidad
- Evitar el burnout
- Logra los objetivos a distancia

**Duración:** 6 horas

## 7 Habilidades de supervisión



### Temario:

- Gestionar-Coordinar -Supervisar
- Habilidades básicas de la supervisión
  - Delegar
  - Administración del conflicto
  - Negociación
  - Solución de problemas
  - Mejorar la creatividad
  - Habilidades comunicativas
  - Habilidades sociales

**Duración:** 10 horas

## 8 Equipos de Alto Rendimiento



### Temario:

- Fruto de la acción conjunta
- Pertenecer a un equipo
- Sinergia en el equipo
- Características de los Equipos de Alto Rendimiento
- Motivación y alto rendimiento

**Duración:** 6 horas

# Mandos Medios / Gerenciales

## 9 Grafología "Tu firma una biografía abreviada"



### Temario:

- ¿Qué es la grafología?
- La grafología y sus aplicaciones
- ¿Qué dice tu firma?

**Duración:** 6 horas

## 10 Desarrollo de Competencias



### Temario:

- Manejo de Conflictos y Desarrollo de Alternativas
  - ¿Qué son los conflictos?
  - Bloqueos y errores
  - Fases del Proceso de Negociación
  - Manejo de Conflictos con Personas Difíciles
- Actitud de Servicio
  - ¿Qué es el Servicio?
  - ¿Qué es la Actitud?
  - ¿Cómo modificar una Actitud?
  - Cambio de Pensamiento
- Trabajo en Equipo
  - ¿Qué es el trabajo en equipo?
  - Elementos del Trabajo en Equipo
  - ¿Cómo fomentar el Trabajo en Equipo?

**Duración:** 12 horas

# Mandos Medios / Gerenciales

## 11 Habilidades Gerenciales

### Líderes Positivos, Equipos Felices



#### Temario:

- Líderes Positivos
  - Líder vs Capataz
  - ¿Yo trabajo para la gente o la gente trabaja para mí?
  - Conociendo mi estilo de liderazgo
  - Líderes resilientes
  - Aplicaciones prácticas en el día a día
- Caja de herramientas para fortalecer el liderazgo
- Mayor Bienestar, mejores resultados

**Duración:** 9 horas

## 12 Habilidades Gerenciales

### El gerente como persona



#### Temario:

- ¿Qué son las habilidades gerenciales?
- Importancia del desarrollo de las habilidades gerenciales
- Competencias- Habilidades - fortalezas
- La importancia del capital intelectual, la cultura laboral y su relación con la productividad
- Inteligencia Emocional

**Duración:** 9 horas

## 13 Habilidades Directivas



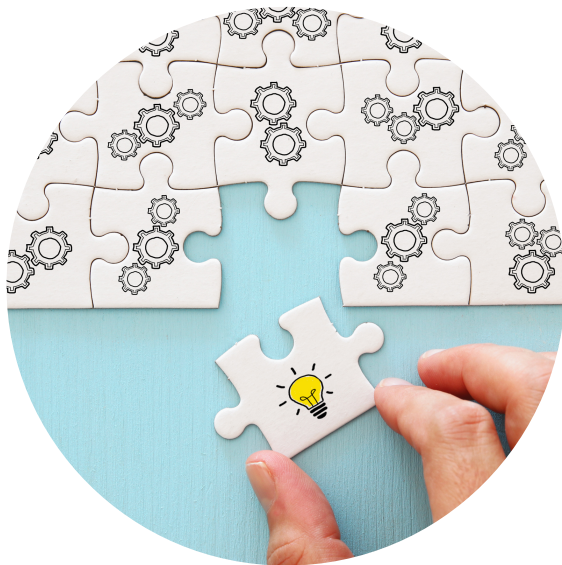
### Temario:

- Fundamentos de administración
- Toma de decisiones
- Dirección estratégica
- Dirección de recursos humanos

**Duración:** 8 horas

Con registro STPS

## 14 Los Líderes que IMPORTAN



### Temario:

- Líderes que IMPORTAN
  - Empresas de hoy
  - El rol de los líderes
  - Centros de trabajo felices
  - Elementos del liderazgo positivo
- Potencialmente creadores
  - Punto de partida (Mi estilo de liderazgo)
  - Orden dada, no supervisada ...
  - Líderes en acción
- Liderazgo Asertivo
  - Habilidades intrapersonales
  - Habilidades de comunicación asertiva
  - Beneficios del liderazgo asertivo

**Duración:** 9 horas

El mundo necesita de especialistas en la atención y servicio para sostener y crecer su negocio, Al día de hoy la tecnología de comunicación y las redes sociales permiten conectar con más personas en menos tiempo de manera permanente.

Nosotros te ayudamos a formar al personal aprovechando su potencial, fortaleciendo las habilidades de servicio y atención desde una perspectiva humana a favor de la satisfacción del cliente.

## 1 Etiqueta Telefónica

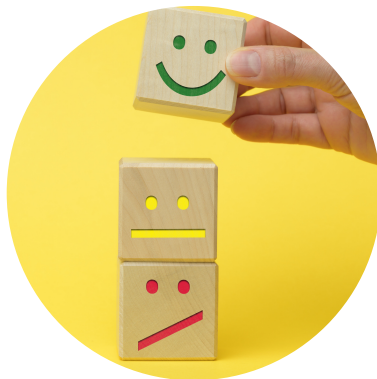


### Temario:

- El asesor telefónico
- ¿Qué es la etiqueta telefónica?
- Pasos de cortesía
- Reglas para una llamada exitosa
- Técnicas de comunicación
- Las emociones
- Manejo de voz

**Duración:** 6 horas

## 2 Atención y Servicio al Cliente



### Temario:

- La personalidad de los que eligen servir al cliente.
- ¿Quién es el cliente?
- Atención VS Servicio
- Neuromarketing
- Colaboradores felices, clientes satisfechos

**Duración:** 6 horas

## 3 Manejo de Objeciones



### Temario:

- ¿Qué es una objeción de ventas?
- Vendes o compran
- Las objeciones marcan la dirección
- Las objeciones más comunes
- Atención - Emoción - Reacción

**Duración:** 6 horas

## 4 Ventas efectivas

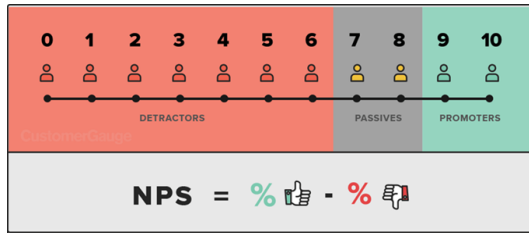


### Temario:

- Las emociones en el proceso de venta
- Neuromarketing
- Ventas por pasión VS Ventas por obligación
- Método de conversión
- La mente del vendedor TOP

**Duración:** 6 horas

## 5 Net Promoter Score



### Temario:

- Inicios y usos de la metodología NPS
- Pasos de la metodología
- Practicando NPS
- Beneficios del NPS

**Duración:** 6 horas

## 6 Habilidades de supervisión en Call / Contact Center



### Temario:

- El rol del supervisor
- Fortalezas de los agentes telefónicos
- Direccionando esfuerzos
- Medir-Controlar-Mejorar
- Sinergia y áreas de apoyo
- Reconocer e Incentivar

**Duración:** 10 horas

## 7 Trabajo colaborativo en Call /Contact Center



### Temario:

- Aprendizaje colaborativo.
- Experiencias sociales.
- ¿Por qué colaborar?
- Roles del trabajo colaborativo.

**Duración:** 6 horas

# Cursos para Instructores

Los trabajos rutinarios paulatinamente están quedando a cargo de mecanismos automatizados cuyo margen de error y costo es más accesible, eso lleva a los trabajadores a desarrollar habilidades enfocadas en las relaciones y la innovación en el negocio, por lo que se requiere Instructores de capacitación especialistas en asegurar el proceso enseñanza aprendizaje, así como su medición y alcance en el desarrollo de dichos conocimientos y habilidades.

A continuación te presentamos los programas adecuados para formar a los instructores responsables de capacitar al personal de tu empresa.

## 1 Formación de Instructores



### Temario:

- Introducción a la andragogía
- Proceso de aprendizaje
- Perfil del instructor
- Elaboración de objetivos
- Técnicas de enseñanza aprendizaje
- Técnicas de involucramiento
- Evaluación del aprendizaje

**Duración:** 30 horas

Con registro STPS

## 2 Habilidades para hablar en Público



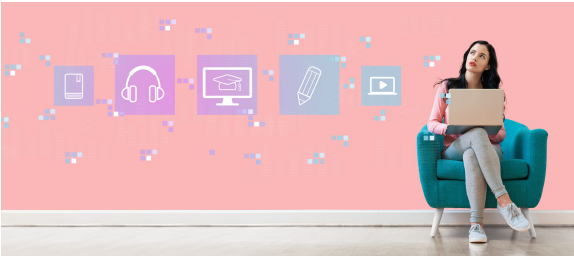
### Temario:

- La Preparación
- El Rapport
  - Elementos y Pautas
- Principios básicos
  - Voz y comunicación
- Canales del lenguaje corporal
  - Expresiones faciales y gestos
  - Postura "VASE"
  - Paralenguaje
  - Vestimenta
- Recursos visuales
  - Exposición y Retroalimentación

**Duración:** 6 horas



### 3 Nuevas tecnología para reforzar el aprendizaje



#### Temario:

- Proceso de enseñanza basado en las nuevas tecnologías
- Efectos de las nuevas tecnologías y de los nuevos entornos virtuales de aprendizaje
- Métodos de aprendizaje

**Duración:** 6 horas

### 4 Los básicos del instructor para la capacitación



#### Temario:

- Herramientas para la capacitación
- Recursos didácticos de apoyo
- La importancia de los manuales
- Asegurando el conocimiento
- El valor de la aplicabilidad

**Duración:** 6 horas

### 5 Métodos de evaluación en el proceso de enseñanza-aprendizaje



#### Temario:

- Si el instructor enseña el participante aprende
- ¿Por qué evaluar?
- Tipos de evaluaciones
- ¿Para qué evaluar?
- El uso de los resultados en la mejora continua

**Duración:** 6 horas



“Promovemos la  
productividad y  
rentabilidad a  
través del  
bienestar y la  
felicidad de los  
colaboradores”



*info@grupoprobienestarlaboral.com*  
55 1141 1054

Te invitamos a conocer nuestro  
catálogo de servicios

Visita nuestra página

<https://www.grupoprobienestarlaboral.com/>

Conoce la opinión de nuestros clientes